

innovaphone Operator

Ein moderner Vermittlungsplatz

Der innovaphone Operator ist ein PC-basierter Software-Vermittlungsplatz für die innovaphone PBX. Der innovaphone Operator kann auf die Warteschleife der innovaphone PBX zugreifen und Rufe weitervermitteln. Die Vermittlung der Anrufe kann wahlweise mit oder ohne (d.h. blindvermittelt) Konsultation erfolgen. Der Vermittlungsplatz innovaphone Operator ist derzeit in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Tschechisch verfügbar (weitere Sprachen auf Anfrage).

Komfortables Anrufmanagement

Die Hauptfelder des innovaphone Operators ermöglichen einen schnellen Überblick über eingehende, ausgehende, geparkte und transferierte (weitergeleitete) Rufe sowie die Anrufe, die sich aktuell in der Warteschlange befinden.

Eingehende Rufe werden entweder über eine Warteschlange oder direkt zum Vermittler geleitet. Beim Weg über die Warteschlange erscheinen diese Rufe im Feld

„Warteschlange“ links unten. Von dort können sie von einem Vermittler mittels Drag & Drop zur Bearbeitung in das Feld „eingehende Rufe“ links oben übernommen werden. Diese Methode hat den Vorteil, dass der Vermittler alle anstehenden Rufe in der Warteschlange sieht und die nachfolgende Rufbearbeitung selektiv erfolgen kann.

Beim innovaphone Operator wurde besonderer Wert auf eine einfache Bedienung gelegt. So wird bei einem eingehenden Anruf der Aktionsfokus automatisch auf das Feld „eingehende Anrufe“ gelegt, und die Rufannahme geschieht lediglich mit der EINGABE-Taste (alternativ mit Doppelklick der Maus). Anschliessend ist der Vermittler mit dem Anrufer verbunden und kann den Vermittlungswunsch entgegennehmen.

Aussagekräftige Suchergebnisse

Der Aktionsfokus des Vermittlungsplatzes springt nach der Rufannahme automatisch in die Suchmaske, um

Von	Für	Info	Zeit
00511987	100:MainQueue		03:22

Von	Für	Info	Zeit
319:Rocky Balboa	100:MainQueue		02:53
0071132641	99:MainOperator		03:23

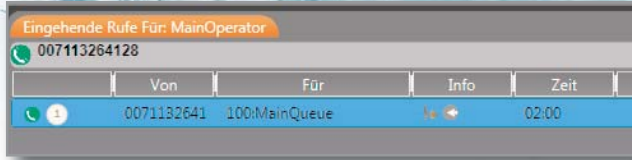
Zeit	Nummer	Name	Info
10.08.2012 12:18:42	277:Otto Klein	Otto Klein	
10.08.2012 12:18:40	00511987		
10.08.2012 12:17:43	007113264128		
09.08.2012 16:22:09	277:Otto Klein	Otto Klein	
09.08.2012 16:22:03	007113264128		
09.08.2012 15:39:03	007113264128		
09.08.2012 15:38:24	007113264128		
09.08.2012 15:37:54	007113264128		
09.08.2012 14:56:52	007113264128		

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP-COMMUNICATIONS

das Suchen des entsprechenden Vermittlungszieles zu ermöglichen. Der Vermittlungsplatz bietet drei grundsätzliche Möglichkeiten der Suche:



- Alle Teilnehmer, die an der PBX registriert sind, können per Namen, Langnamen oder Volltext gesucht werden.
- Ein zentrales Telefonbuch kann via LDAP ebenfalls eingebunden und zur Suche verwendet werden.
- Über das Besetztlampenfeld werden alle Teilnehmer der PBX grafisch dargestellt. Es ermöglicht eine schnelle und einfache Übersicht über ihren derzeitigen Status.

Die Suchergebnisse werden mit aktuellen Rufen, einer live Anzeige des aktuellen Busy Status (telefonierend, frei, ...) sowie dem vom Teilnehmer definierten PBX Präsenz-Status mit Präsenz-Notiz (z.B. Urlaub, Zurück am Montag) angezeigt. Auch eine eventuell gesetzte permanente Rufumleitung des gewünschten PBX-Teilnehmers wird im Ergebnisfeld angezeigt. Auf diese Weise ist der Vermittler über den aktuellen Status des gewünschten Gesprächspartners umfassend informiert.

Präsenz und Rufumleitung können vom Vermittler selbst definiert und geändert werden – wenn er die Rechte dazu vom Administrator erhalten hat.

Per Rückwärtssuche können hereinkommende externe Nummern zu Namen aufgelöst werden, per Vorwärtssuche kann das nächste Rufziel für einen ausgehenden Ruf gesucht werden.

Vermittlung ganz einfach

Bei der Vermittlung zeigt sich auch wieder das vereinfachte Bedienkonzept des innovaphone Operators. Grundsätzlich wird hierbei zwischen zwei Vermittlungsarten unterschieden:

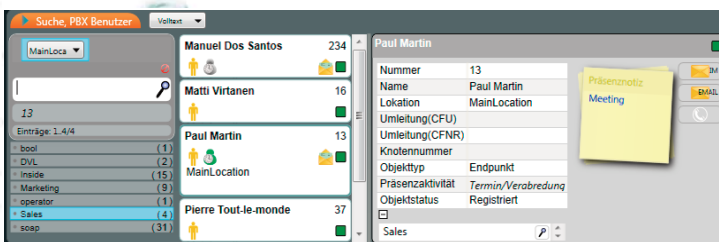
- Vermittlung mit Rückfrage / Konsultation: Dabei wird der Vermittlungspartner mittels der EINGABE-Taste angerufen. Dieser Ruf wird im Feld „ausgehende Rufe“ rechts oben angezeigt. Der mit dem Vermittler verbundene Ursprungsanrufer erhält währenddessen automatisch eine Wartemusik und sein Wartestatus wird entsprechend grafisch dargestellt. Ist der Vermittlungspartner bereit, den Ruf anzunehmen, genügt dem Vermittler ein Tastendruck auf „+“ und der wartende Ruf wird transferiert.

- Blindvermittlung: Hierbei findet keine Rückfrage mit dem Vermittlungspartner statt; sondern der anstehende Ruf wird direkt weitervermittelt. Dieser Vermittlungsversuch erscheint in der Liste „transferierte Rufe“ rechts unten. Sobald der Vermittlungspartner den Ruf entgegennimmt, verschwindet er aus dieser Liste. Bei Nichtannahme und entsprechender Einstellung in der PBX kann ein Ruf zum Vermittler zurückfallen. Dort wird er – entsprechend grafisch markiert – zur Annahme und Weiterbearbeitung angeboten.

Selbstverständlich ist alternativ zur Tastenbedienung auch Drag & Drop mit der Maus möglich.

Ein weiteres wesentliches Vermittlungs-Feature des innovaphone Operator ist das Rufjournal. Hierin werden alle Anrufe und ihre Historie aufgezeichnet – bis zur erfolgreichen Vermittlung oder Rufaufgabe. Jeder Ruf, der in einem der Aktionsfelder zur Bearbeitung ansteht, enthält ein Informationssymbol, mit Hilfe dessen der Vermittler im Rufjournal eine dedizierte Anzeige über den Rufablauf erhalten kann.

Eine vom Vermittlungspartner aktivierte Rufumleitung kann durch den Vermittler durchbrochen werden (nützlich z.B. bei Notruf für Arzt).



Besetztlampenfeld - immer alles im Blick

Das Besetztlampenfeld stellt die verschiedenen Vermittlungsziele einer Organisation grafisch dar. Außerdem kann der Vermittler auf einen Blick sehen, ob jemand frei oder besetzt ist, oder ob eine Umleitung gesetzt wurde. Auch die in der PBX hinterlegten Presence-Angaben werden grafisch wiedergegeben (z.B. Beschäftigt, abwesend, Besprechung, Mittag etc.)

Im Besetztlampenfeld können Untergruppen definiert werden. Die Namensgebung erfolgt entweder über Freitext oder nach existierenden Gruppen. Nebenstellen können dann anhand ihrer Gruppenzugehörigkeit in das entsprechende Unter-Besetztlampenfeld einsortiert werden. Zur besseren Ordnung des Besetztlampenfelds können sogenannte Labels definiert werden.

Weitere Features des innovaphone Operator

- Anrufer können geparkt werden. Eine grafische Anzeige (blinkender Rahmen) signalisiert geparkte Rufe und ihre Anzahl.
- Ausgehende Anrufe können vom Vermittler trotz eingehender Rufe getätigt werden.
- Anrufterkennung (Symbol für externen Ruf) – nützlich wenn bei eingehenden Anrufen immer via LDAP eine Namensauflösung gemacht wird (egal ob sie von extern oder intern sind).
- Emailintegration: Abhängig von der PBX-Konfiguration kann jedem PBX-Teilnehmer über die Teilnehmerdetailansicht eine Email vom Vermittler gesendet werden. Abhängig vom Aktionsstatus wird entweder Freitext oder – bei einem erfolglosen Vermittlungsversuch – eine Rückrufmeldung in das Textfeld eingetragen.



- Nachtschaltungsaktivierung von der Benutzeroberfläche aus.
- Anwendung kommt in den Vordergrund bei eingehendem Ruf.
- Sicherer Zugriff auf die PBX via HTTPS
- Mit einem innovaphone Operator kann in einem Anlagenverbund, über mehrere Anlagen hinweg, gearbeitet werden.

Optimale Teamarbeit

Der Vermittlungsplatz innovaphone Operator lässt sich sinnvoll innerhalb eines Teams einsetzen und ermöglicht so eine effektivere Zusammenarbeit. So können sich mehrere Operatoren in einer Gruppe – wie beispielsweise innerhalb eines Support- oder Vertriebsteams – das Management der Anrufe teilen.

Windows Applikation: Server überflüssig

Der innovaphone Operator ist eine Windows .NET Applikation und arbeitet auf den Betriebssystemen Windows XP, Windows Vista und Windows 7. Für den Betrieb des innovaphone Operator ist kein Server notwendig. Der Operator verbindet sich via SOAP direkt mit der innovaphone PBX.

innovaphone Operator – die Features auf einen Blick

- Multilokationsfähigkeit
- Support Master/Slave-Szenarien
- Call Transfer mit Konsultation
- Call Transfer ohne Konsultation (Blind-Vermitteln)
- LDAP-Funktionalitäten: Vorwärts- und Rückwärts-suche
- Bedienbar über Kurztasten
- Drag & Drop
- Rufjournal; filterbar nach aus- oder eingehenden Rufen
- Waiting Queue Monitoring
- Monitoren von blindvermittelten Rufen, Zurück-holen von fehlvermittelten Rufen
- Parken und Entparken von Rufen
- Integrierte Hilfe (Inline Help) druckbar
- Suche automatisch in mehreren PBXen
- Senden von Instant Messages (Sofortnachrichten) an PBX-Teilnehmer
- Senden von Emails an PBX-Teilnehmer
 - :: Lebendige Suchergebnisse: Nach der Suche wird der Besetztstatus live angezeigt
 - :: Anzeige aktiver Rufe beliebiger PBX-Teilnehmer
 - :: Anzeige des Presence-Status
 - :: Anzeige der Presence Note
 - :: Anzeige der permanenten Umleitung
- Presence-Status aller PBX-Teilnehmer setzen/ändern
- Umleitungen aller PBX-Teilnehmer setzen/ändern
- Mitschneidemöglichkeit von Rufen (auch für 3rd Party Produkte)
- Nachtschaltung
- Unterstützt die innovaphone SOAP-Programmierschnittstelle/ API in Version 8
- Sprachen derzeit: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Tschechisch (weitere Sprachen auf Anfrage)

